

Foire aux questions
sur la commande en ligne Arbre de Noël

Je suis de l'AP-HP et je ne sais pas comment commander en ligne ?

Vous pouvez à tout moment télécharger le mode d'emploi de la commande en ligne. En cas de difficultés, rapprochez-vous de votre correspondant d'activités sociales.

Je suis de l'AP-HP et lorsque je me connecte pour commander en ligne, le message "Problème de statut" s'affiche, que faire ?

- Vérifiez que vous ayez bien tapé votre identifiant à 6 chiffres et votre mot de passe (correspondant à votre date de naissance) sous la forme jjmmaa.
- Si le problème persiste, rapprochez-vous de votre gestionnaire RH afin de vérifier vos droits et votre présence dans le fichier des ouvrants droit de l'Agospap.

Je suis de l'AP-HP et je n'arrive pas à m'identifier alors que mon gestionnaire RH a fait le nécessaire, que faire ?

La mise à jour de vos données personnelles est réalisée par votre gestionnaire RH. Ensuite les services de l'Agospap intègrent les modifications une fois par mois, moment à partir duquel vous aurez accès à la commande en ligne.

Je suis de l'AP-HP et je ne peux pas réserver de jouet pour mon enfant car il n'apparaît pas dans la liste des mes ayants droit

- Si c'est un nouveau né, vérifiez que vous ayez bien donné l'acte de naissance à votre gestionnaire RH.
- Rapprochez-vous de votre gestionnaire RH afin qu'il intègre votre enfant manquant dans le fichier.
- La mise à jour de vos données personnelles est réalisée par votre gestionnaire RH. Ensuite les services de l'Agospap intègrent les modifications une fois par mois, moment à partir duquel vous aurez accès à la commande en ligne.

Je suis de l'AP-HP et je n'arrive pas à imprimer ma commande, comment faire ?

Vous pouvez à tout moment vérifier l'état de vos commandes, en allant sur la page Arbre de Noël. En cas de problème, n'hésitez pas à contacter votre correspondant d'activités sociales.

Je suis de l'AP-HP, retraité(e) ou en en congé parental, comment se passe ma commande de jouets ?

Vous n'avez pas à commander de jouets pour vos enfants. Un chèque cadeau vous sera adressé courant novembre pour chacun de vos enfants âgés de 3 mois à 12 ans. Merci toutefois de vérifier l'exactitude de vos coordonnées auprès du gestionnaire RH de votre ancien site.